

KUNDENFALLSTUDIE

The Generation Forest: Genossenschaft zum Wiederaufbau von Ökosystemen durch nachhaltige Forstwirtschaft optimiert Customer Experience und Kundendatenverwaltung mit SugarCRM

Weniger manueller Aufwand, minimierte Fehlerquote und erhöhte Datenqualität durch neue CRM-Plattform von SugarCRM

Die Hamburger Genossenschaft The Generation Forest hat sich zum Ziel gesetzt, der Abholzung des panamaischen Regenwaldes aktiv entgegenzuwirken und damit nachhaltig zur Rettung des globalen Ökosystems beizutragen. Sie kauft gerodete Flächen auf, pflanzt dort tropische Mischwälder an, und bewirtschaftet diese nachhaltig.



The Generation Forest

Industrie ///

Sustainable Forestry

Standort ///

Hamburg, Deutschland

Website ///

www.thegenerationforest.com

Diese ‚Generationenwälder‘ bestehen aus einer robusten Mischung einheimischer Gehölze. Das sorgt für gesunde Böden, birgt Lebensraum vieler Tierarten, stabilisiert den Wasserhaushalt vor Ort und minimiert ökologische Risiken. Dabei werden stets nur einzelne, ausgewählte Bäume gefällt und entstehende Lücken neu bepflanzt – das Ökosystem Regenwald und dessen Schutzfunktionen bleiben intakt. Interessierte Privatpersonen und Unternehmen, die sich aktiv am Klimaschutz und der Sicherstellung einer nachhaltigen Zukunft beteiligen wollen, können – zugeschnitten auf ihr Budget – entsprechende Anteile in Form von Bepflanzungsflächen unterschiedlicher Größe erwerben. Inzwischen haben bereits um die 7.000 Mitglieder weltweit in dieses ökologische Zukunftsmodell investiert. Die kontinuierliche Vermarktung der nachhaltig kultivierten und sehr gefragten Edelhölzer erwirtschaftet einen Ertrag, welcher der Genossenschaft eine attraktive ‚grüne‘ Rendite garantiert und anteilig an die Mitglieder ausgeschüttet wird.

Die Herausforderung

Noch bis Anfang 2022 wurden bei The Generation Forest alle relevanten Informationen und Daten in Excel-Tabellen gepflegt und bearbeitet. Dies bedeutete einen immens hohen manuellen Aufwand bei latentem Fehlerrisiko und beeinträchtigte dadurch die Qualität der zur Verfügung stehenden Daten. Dieser Umstand erschwerte in Konsequenz auch die Planung und Konzeption zielgerichteter Kampagnen und Projekte. Auch die Betreuung von Mitgliedern und Interessenten gestaltete sich extrem zeit- und personalintensiv. Da es lediglich ein allgemeines Mitglieder-Portal gab, war eine persönliche Ansprache zudem nur per E-Mail oder auf dem Postweg möglich. Die Verwaltung und Bearbeitung des Bezahlprozesses von Mitgliedern gestaltete sich ebenfalls mühsam und zeitaufwändig. Unabhängig davon, ob der Betrag komplett oder in Raten bezahlt wurde, musste ein Mitarbeiter alle Eingänge persönlich in Augenschein nehmen, prüfen, manuell dokumentieren und bestätigen. Es war deshalb – auch aufgrund des zunehmenden Personal- und Mitgliederwachstums – höchste Zeit, möglichst viele Prozesse zu rationalisieren und automatisieren, um schneller, agiler und effizienter agieren zu können.

Die Lösung

Bevor die Entscheidung auf die cloudbasierte Lösung Sugar Sell von SugarCRM fiel, nahm The Generation Forest im Rahmen eines internen Auswahlprozesses einige Produkte bekannter Marktbegleiter unter die Lupe. Ausschlaggebend für die finale Entscheidung waren neben dem guten Preis-Leistungsverhältnis

“Die Zusammenarbeit mit dem Implementierungspartner atlantis dx gestaltete sich vom ersten Tag an überaus professionell, kooperativ, und stets auf Augenhöhe. Mit ihrer Expertise konnten wir Sugar Sell schnell und strukturiert implementieren und alle gestellten Anforderungen erfolgreich umsetzen. Und die gewonnene Zeit können wir in unser großes Ziel, das Ökosystem aller zu schützen, gewinnbringend einsetzen.”

–MARIE S.

Teamlead Customer Happiness & Processes bei The Generation Forest

der hohe Flexibilitätsgrad und die Anpassungsfähigkeit der Technologie, die ausreichend Raum für eigene Gestaltungsmöglichkeiten bot.

The Generation Forest kontaktierte atlantis dx, einen zertifizierten CRM-Dienstleister und SugarCRM-Partner. Auf Basis eines von der Genossenschaft erstellten Anforderungskatalogs führten die Experten von atlantis dx die verantwortlichen Mitarbeitenden der Genossenschaft in die Grundlagen und Funktionsweisen des Systems ein. Darüber hinaus begleiteten und unterstützten sie diese bei selbst vorgenommenen individuellen Anpassungen. Im nächsten Schritt sollten dann weitergehende Punkte – etwa das Erstellen und Implementieren von Schnittstellen oder die Konzeptionierung einer komplexeren Prozessabbildung zur besseren Analyse von Daten – umgesetzt werden. Dies erforderte eine wesentlich intensivere Zusammenarbeit und mehr Einsatz von Seiten des ausführenden Dienstleisters.

Das Ergebnis

Herzstück der Mitglieder-Gewinnung und -Betreuung stellt seit jeher die Webseite von The Generation Forest dar – und das sollte nicht nur so bleiben, die neue Lösung sollte vielmehr auch hier optimieren und Prozesse vereinfachen. Sugar Sell synchronisiert im Rahmen eines automatisierten Prozesses regelmäßig die über das Online-Formular eingegebenen Daten – und das mehrsprachig. Dort können Mitarbeitende die Daten ohne Zwischenschritt bearbeiten, analysieren und auswerten. Die Folge: immense Zeitersparnis, enorm reduzierte Fehlerquote und nachhaltige Optimierung der Datenqualität.

Der allgemeine Kontaktbereich wurde für jedes Mitglied durch individuelles Impact-Konto ersetzt. Eine darin enthaltene Chat-Funktion ermöglicht es den Mitgliedern nun, direkt mit den jeweiligen Ansprechpartnern von The Generation Forest in Kontakt zu treten. Nachrichten über neue Aktionen, Studien, Geschäftsergebnisse oder wichtige Veranstaltungen können jetzt automatisiert und dennoch personalisiert an Mitglieder versendet werden. Zeitaufwändig manuell aufgesetzte E-Mail-Versände gehören somit der Vergangenheit an und selbst Adressaten, die den Newsletter nicht abonniert haben, sind nun einfacher erreichbar.

Auch der Zahlungsprozess ist fest in Sugar Sell integriert. Seit einiger Zeit werden Zahlungen automatisiert abgewickelt, alle relevanten Prozessdaten ins System eingepflegt, Bestätigungsmeldungen generiert und versendet sowie der aktualisierte Status im

“Wir hatten vor der Implementierung der SugarCRM-Lösung administrativ einen hohen manuellen Aufwand. All diese Arbeitsschritte können mit SugarCRM jetzt automatisiert durchgeführt werden, was unsere Datenqualität merklich verbessert, und die Fehlerquote reduziert hat.”

–MARIE S.

Teamlead Customer Happiness & Processes bei The Generation Forest



Impact-Konto vermerkt. Durch die Digitalisierung der Beitritts- oder Beitragserhöhungsprozesse können sich Mitglieder den Mehraufwand einer papierbasierten Versendung per Post sparen und sich im Rahmen einer eID-Video-Verifikation sogar ausweisen. In der Gesamtschau wurden mit Sugar Sell alle wichtigen geschäftskritischen Prozesse intern stark professionalisiert, automatisiert und dadurch die Mitgliedergewinnung und -betreuung wesentlich effizienter und ressourcensparender gestaltet.

„Die Zusammenarbeit mit dem Implementierungspartner atlantis dx gestaltete sich vom ersten Tag an überaus professionell, kooperativ, und stets auf Augenhöhe. Mit ihrer Expertise konnten wir Sugar Sell schnell und strukturiert implementieren und alle gestellten Anforderungen erfolgreich umsetzen. Und die gewonnene Zeit können wir in unser großes Ziel, das Ökosystem aller zu schützen, gewinnbringend einsetzen“, betont Marie S., Teamlead Customer Happiness & Processes bei The Generation Forest.



SUGAR PARTNER

atlantis dx ist ein Dienstleister, der sich auf die Entwicklung und Umsetzung von digitalen Lösungen spezialisiert hat.

www.atlantisdx.de // info@atlantisdx.de

Über SugarCRM

Mit SugarCRM erhalten Marketing-, Vertriebs- und Serviceteams endlich ein klares Bild jedes einzelnen Kunden. Auf diese Weise erreichen Unternehmen neue Leistungsspitzen und können konkrete Vorhersagen treffen. Sugar ist die CRM-Plattform, die Schwieriges einfach macht.

Tausende von Unternehmen in über 120 Ländern verlassen sich auf Sugar, um High-Definition-CX zu erreichen, indem sie die Arbeit der Plattform überlassen. Das im Silicon Valley ansässige Unternehmen Sugar wird von Accel-KKR unterstützt.

Um mehr zu erfahren, besuchen Sie www.sugarcrm.com/de oder folgen Sie [@SugarCRM](https://twitter.com/SugarCRM).